

## ABSTRAK

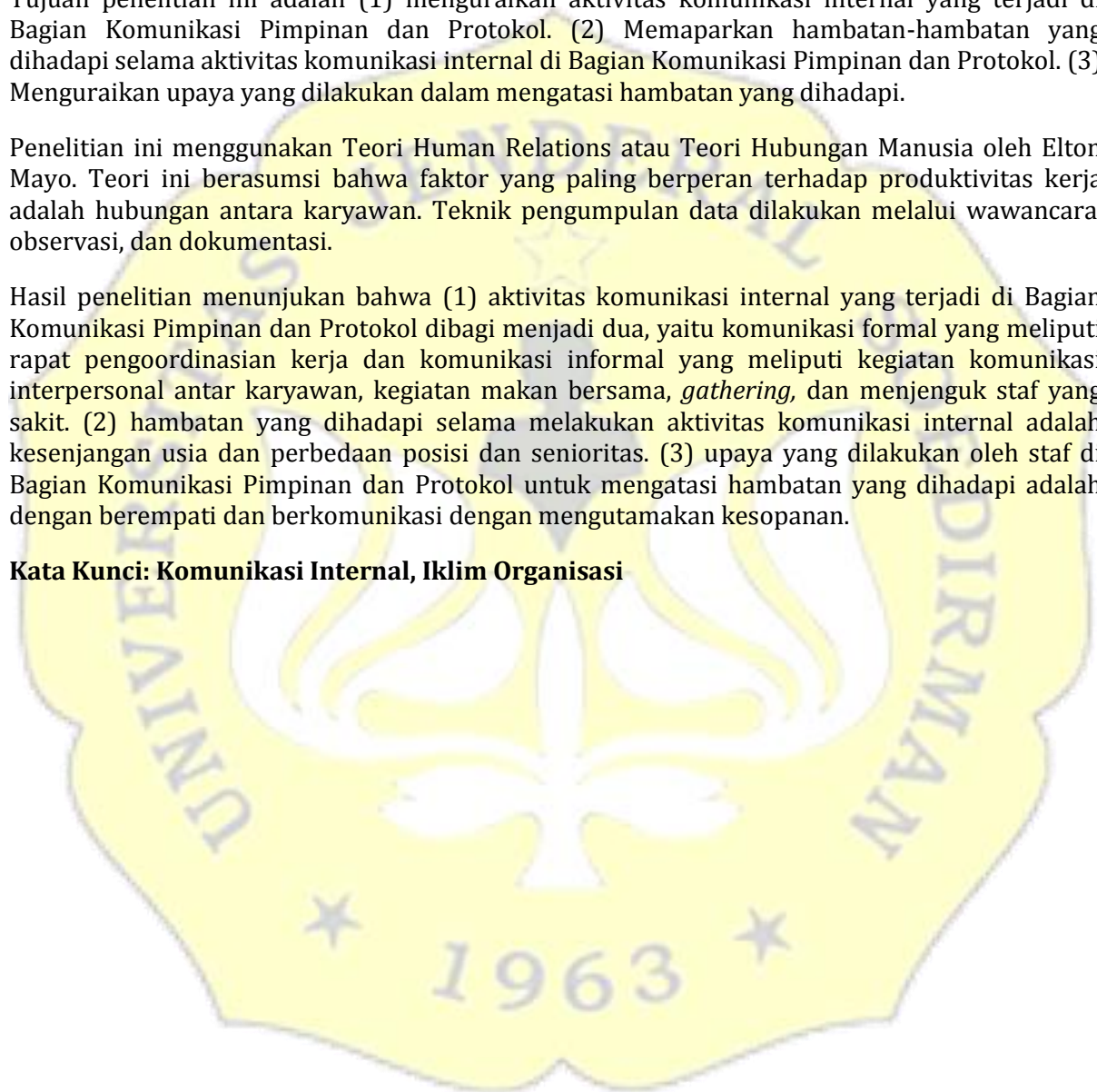
Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap dibagi menjadi tiga sub bagian yaitu Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Komunikasi Pimpinan, dan Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan. Di ketiga sub bagian tersebut, aktivitas komunikasi internal yang terjadi berbeda-beda sehingga membentuk iklim organisasi yang berbeda pula.

Tujuan penelitian ini adalah (1) menguraikan aktivitas komunikasi internal yang terjadi di Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol. (2) Memaparkan hambatan-hambatan yang dihadapi selama aktivitas komunikasi internal di Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol. (3) Menguraikan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dihadapi.

Penelitian ini menggunakan Teori Human Relations atau Teori Hubungan Manusia oleh Elton Mayo. Teori ini berasumsi bahwa faktor yang paling berperan terhadap produktivitas kerja adalah hubungan antara karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) aktivitas komunikasi internal yang terjadi di Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol dibagi menjadi dua, yaitu komunikasi formal yang meliputi rapat pengoordinasian kerja dan komunikasi informal yang meliputi kegiatan komunikasi interpersonal antar karyawan, kegiatan makan bersama, *gathering*, dan menjenguk staf yang sakit. (2) hambatan yang dihadapi selama melakukan aktivitas komunikasi internal adalah kesenjangan usia dan perbedaan posisi dan senioritas. (3) upaya yang dilakukan oleh staf di Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol untuk mengatasi hambatan yang dihadapi adalah dengan berempati dan berkomunikasi dengan mengutamakan kesopanan.

**Kata Kunci: Komunikasi Internal, Iklim Organisasi**



## ABSTRACT

*The Leadership Communication and Protocol Division of the Regional Secretariat of Cilacap Regency is divided into three sub-division, namely the Protocol Sub-Division, the Leadership Communication Sub-Division, and the Leadership Documentation Sub-Division. In the three sub-divisions, the internal communication activities that occur are different so as to form a different organizational climate.*

*The purpose of this study is to (1) describe the internal communication activities that occur in the Leadership Communication and Protocol Division. (2) Describe the obstacles encountered in internal communication activities in the Leadership and Protocol Communication Division. (3) Describe the efforts made in overcoming the obstacles encountered.*

*This study uses the Human Relations Theory by Elton Mayo. This theory assumes that the most influential factor on work productivity is the relationship between employees. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation.*

*The results of the study show that (1) internal communication activities that occur in the Leadership and Protocol Communication Division are divided into two, the first is formal communication which includes work coordination meetings and the second is informal communication which includes interpersonal communication activities between employees, eating together, gathering, and visiting sick staff. (2) the obstacles encountered during internal communication activities are age differences and differences in positions and seniority. (3) Efforts made by employees at the Leadership and Protocol Communication Section to overcome the obstacles encountered are by empathizing and communicating by prioritizing politeness.*

**Keyword: Internal Communication, Organizational Climate**

